

CANCELEI O SERVIÇO, MAS RECEBI UMA NOVA COBRANÇA

Você pode conhecer alguém que já passou pela seguinte situação: o consumidor queria cancelar o serviço e esperou a conta chegar. Pagou e logo em seguida pediu o cancelamento. Mas depois... recebeu mais uma conta.

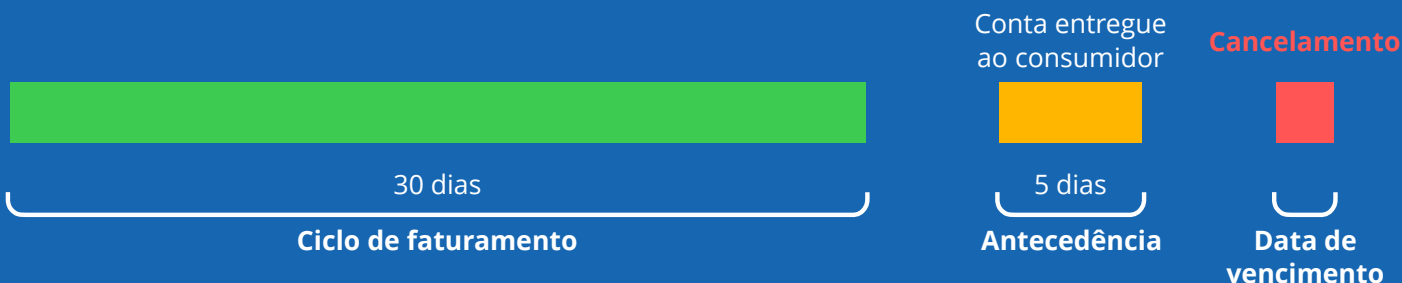
Pode isso? Em alguns casos, sim. Entenda passo a passo como isso acontece:

- O valor que vem na sua fatura corresponde a um período de 30 dias de uso de um serviço chamado de “ciclo de faturamento”.
- Depois que o ciclo de faturamento termina, a prestadora elabora a fatura e envia para o consumidor com a data de vencimento.
- A prestadora é obrigada a enviar a fatura com no mínimo cinco dias de antecedência do vencimento.
- Quando a fatura chega até sua casa, você já está consumindo os serviços de um novo ciclo de faturamento.



Voltando ao caso...

Cancelou o serviço e mesmo assim recebeu uma conta? Essa fatura “extra” pode ser do valor relativo aos dias que “sobraram” entre o último dia do ciclo de faturamento e o dia em que o serviço foi cancelado*.



A conta virá como os valores proporcionais aos dias entre o **término do ciclo** e do dia em que o **serviço foi cancelado***.

O prazo entre o **fim do ciclo** e tempo que a prestadora gasta para elaborar a fatura tem de garantir que o documento de cobrança seja entregue ao consumidor com **antecedência mínima de 5 dias da data de vencimento**.

* Saiba tudo sobre cancelamento na edição 14 do Anatel Explica.